

UPRAVLJANJE PODACIMA KUPACA I POSLOVNIH PARTNERA

# Od ideje do realizacije – vlastitim resursima



Najmlađi član brojne obitelji aplikacija razvijenih unutar Ericssona Nikole Tesle uspješno je prošao korisničko vrednovanje. S prosječnom ocjenom 5,4 (od mogućih 6), već u prvoj anonimnoj anketi, plasirao se među najuspješnije od dvadesetak vlastitih aplikacija koje zaposlenici kompanije svakodnevno koriste kao dio standardnih poslovnih procesa. Visokih 5,7 kojima su korisnici procijenili sigurnost podataka samo za sebe govori o povjerljivosti i zaštiti prikupljenih informacija.

## IN-HOUSE RAZVOJ – NADogradnja INOVACIJSKOG PROCESA

Aplikacija CRIB (Customer Relationship Info Base) upravlja podacima o preko 1500 kompanijskih kupaca i poslovnih

partnera te njihovih tvrtki, vodi računa o konzistentnosti i dosljednom poštivanju autorizacijske politike. Njenom upotrebom kreiraju se liste pozvanih na kompanijska događanja, pripremaju odgovarajući izvještaji ili planovi...

Autoriziranim je korisnicima pristup aplikaciji i odgovarajućoj grupi podataka omogućen putem tzv. *Single Sign-On* procedure što u praksi znači visoku sigurnost informacija, ali bez dodatnih korisničkih imena i lozinki koje treba upisivati i pamti.

CRIB su u cijelosti, od ideje stigle posredstvom internog inovacijskog procesa do finalne realizacije, razvili informatički i komunikacijski stručnjaci Ericssona Nikole Tesle koji ujedno redovito održavaju aplikaciju i pripadajuću bazu. S obzirom da se radi o Extranet rješenju, kompanijski poslovni partneri mogu, u situacijama kad im je omogućen pristup, i sami nadopuniti ili korigirati osobno svoje podatke. Istodobno su, uz redovito korištenje, izbjegnuti slučajevi

TEKST: Jasna Glavaš

FOTO: iz korporacijskog fundusa

višestrukih lokalnih kopija podataka na različitim korisničkim računalima i mjestimično neažurni podaci. Posebno je to značajno u pripremi velikih događanja, kad informacije o potvrdama dolaska automatski postaju dostupne cijeloj autoriziranoj grupi, a podaci ažurni u realnom vremenu, neovisno o tome tko ih je unio: sam pozvani partner kroz Extranet ili netko od domaćina dobivši informaciju telefonom i sl.

## SIGURNOST GARANTIRA MEĐUNARODNI CERTIFIKAT

Pripremajući se za realizaciju ove aplikacije Ericsson Nikola Tesla je zatražila i dobila međunarodni certifikat Thawte Premium Server CA, čime je potvrđena visoka razina sigurnosti te su izbjegnute *Security Alert* poruke prilikom Extranet pristupa.

S obzirom na vrlo stroge zahtjeve i na povjerljivost podataka, svaka organizacijska jedinica ima dostup samo do vlastitog podskupa relacijske baze tj. do podataka vlastitih kupaca i poslovnih partnera. Podaci se sastoje od općih podataka, ujedno i zajedničkih, ukoliko je isti poslovni partner na više lista, te od podataka koji su posebni za svakog vlasnika liste i „nevidljivi” drugim korisnicima aplikacije.

Primjena ove aplikacije, smještene unutar kompanijskog ISIT kataloga, još je jedan doprinos povećanju efikasnosti poslovanja i automatizaciji procesa. Činjenica da točnost podataka više ne ovisi o posredniku, već je za nju izravno odgovoran vlasnik podataka i od njega ovlaštene osobe, dodatno jamči točnost i ažurnost.

No, baš kao što je jedan od korisnika aplikacije napisao u anonimnoj validacijskoj anketi:

„Sustav je intuitivan za korištenje, ali će biti uspješan onoliko koliko su informacije pohranjene u njemu ažurne i točne, odnosno upravo onoliko koliko ih vlasnici podataka budu osvježavali.